

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik secara umum adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah atau pemberi pelayanan. Dalam konteks pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat.

Kemampuan kerja didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan 2005). Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kemampuan kerja terhadap produktivitas kerja. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja seorang pegawai akan menghasilkan produktivitas kerja yang baik. Sebaliknya tingkat kemampuan kerja yang rendah akan berdampak pada kurang baiknya produktivitas kerja pegawai. Kemampuan kerja dimaksudkan adalah sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan untuk pencapaian hasil kerja oleh pegawai agar memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan organisasi dan bagi publik yang membutuhkan dan juga sebagai alat untuk memotivasi pegawai agar lebih giat bekerja dan

memberikan segenap kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berpotensi pada produktivitas kerja pegawai, hendaknya dititikberatkan pada lembaga atau organisasi pemerintahan. Perbaikan dalam penyelenggaraan kinerja organisasi publik harus dilakukan, khususnya bagaimana meningkatkan kinerja organisasi sebagai lembaga publik yang berupaya meningkatkan kemampuan kerja sebaik mungkin karena kinerja sebagai suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh lembaga atau organisasi. Oleh karena pentingnya produktivitas atau hasil yang ingin dicapai maka setiap pegawai harus menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1995 : 14-15) mengemukakan bahwa “suatu organisasi yang ingin meningkatkan daya tahannya hingga meningkatkan kemampuannya untuk tumbuh dan berkembang, maka harus sungguh-sungguh memperhatikan faktor produktivitas.”

Produktivitas kerja menjadi salah satu landasan yang urgen dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kemampuan kerja dari seorang pegawai maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Produktivitas perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi. Produktivitas merupakan tingkat pencapaian hasil atau pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Dalam konteks birokrasi, Yin Kimsean dalam (Sulistiyani, 2004:315) menyebutkan bahwa produktivitas kerja merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam birokrasi terhadap aturan-aturan

dan standar-standar yang telah ditetapkan oleh birokrasi yang telah diwujudkan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan.

Fenomena yang terjadi pada Kantor Camat Oebobo berkaitan dengan kemampuan para pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dibuat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1 Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Oebobo Kota Kupang

No	Jenis-jenis Pelayanan Surat Yang Masuk	Jumlah Surat Yang Diproses Pertahun											
		2019		%	2020		%	2021		%	Jumlah		%
1	Surat legalesir dokumen kependudukan (KTP, KK, AKTA, Kelahiran/Kematian)	763 surat yang masuk	763 surat yang diproses	100 %	578 surat yang masuk	560 surat yang diproses	96,9 %	620 surat yang masuk	602 surat yang diproses	97 %	1.961 surat yang masuk	1.925 surat yang diproses	98,1 %
2	Surat Keterangan Tinggal sementara	131 surat yang masuk	107 surat yang diproses	81,7 %	206 surat yang masuk	182 surat yang diproses	88,3 %	195 surat yang masuk	161 surat yang diproses	82,6 %	532 surat yang masuk	450 surat yang diproses	84,6 %
3	Surat Pengantar Penerbitan SKCK	117 surat yang masuk	96 surat yang diproses	82%	160 surat yang masuk	147 surat yang diproses	91,9 %	205 surat yang masuk	187 surat yang diproses	91,2%	482 surat yang masuk	430 surat yang diproses	89,2 %
4	Kartu Keluarga	125 surat yang masuk	112 surat yang diproses	89,6 %	210 surat yang masuk	190 surat yang diproses	90,4 %	178 surat yang masuk	158 surat yang diproses	88,8%	513 surat yang masuk	460 surat yang diproses	89,6 %
5	Kartu Tanda Penduduk	253 surat yang masuk	242 surat yang diproses	95,6 %	195 surat yang masuk	172 surat yang diproses	88,2 %	223 surat yang masuk	197 surat yang diproses	88,3%	671 surat yang masuk	611 surat yang diproses	91%

Sumber : Sekretaris Kantor Camat Oebobo

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2022, Sekretaris Kecamatan menjelaskan bahwa penyelesaian tugas dan tanggung jawab para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum terlaksana dengan baik. Masyarakat terkadang menunggu lama karena ada pegawai yang lambat dalam mengetik dan ada juga yang tidak

berada di tempat pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan. “Para pegawai kita di Kantor ini masih ada yang datang kantor jam 8, jam 9 dengan berbagai macam alasan. Sehingga masyarakat yang datang mau urus surat-surat itu harus tunggu petugasnya datang dulu” kata Sekretaris Kecamatan. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di RT 34 RW 04 Kelurahan Liliba yang baru-baru ini mengurus Surat Permohonan Pelayanan Pegurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Masyarakat mengeluh menunggu 1 hari untuk mengambil surat tersebut dengan alasan masih diketik dan petugas yang menandatangani tidak berada di tempat. Mengingat sumber daya manusia yang dimiliki dilihat dari kemampuannya kurang memadai dan kurangnya tanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Wilayah Kecamatan Oebobo mencakup 7 kelurahan, yaitu Kelurahan Oetete, Kelurahan Oebobo, Kelurahan Fatululi, Kelurahan Oebufu, Kelurahan Tuak Daun Merah, Kelurahan Kayu Putih, dan Kelurahan Liliba.

Mengacu pada penjelasan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang”**.

1.2 Rumusan masalah

Untuk dapat memudahkan penelitian ini dan untuk memberikan arah yang jelas dalam interpretasi data dan fakta ke dalam penulis ini, maka terlebih dahulu melakukan perumusan masalah. Adapun perumusan masalah yang menjadi pokok penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kemampuan kerja pegawai di Kantor Camat Oebobo Kota Kupang?
2. Bagaimana produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Oebobo Kota Kupang?
3. Apakah ada pengaruh antara kemampuan kerja pegawai dan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.1.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tentang keadaan kemampuan kerja pegawai di Kantor Camat Oebobo Kota Kupang.
- b. Untuk mengetahui tentang produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Oebobo Kota Kupang.
- c. Untuk mengetahui tentang ada tidaknya pengaruh antara kemampuan kerja pegawai pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang.

1.1.2 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis yang diharapkan oleh penulis untuk memberikan kontribusi pada konsep kemampuan kerja pegawai secara teoritis dan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang.
- b. Manfaat praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sumbangan pemikiran dan bahan informasi baik di pemerintah daerah khususnya pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang dalam usaha meningkatkan kinerja pegawai.